

## НЕДОСТАТКИ И ПРЕИМУЩЕСТВА СИСТЕМ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

А. М. БАРАНОВ, Н. В. КОРОТАЕВА

В статье рассмотрены преимущества и недостатки дистанционного банковского обслуживания для банка и клиента. Проведено сравнение совокупной стоимости обслуживания одинакового числа клиентов в отделении банка и через систему дистанционного банковского обслуживания. Показана динамика открытых счетов с дистанционным доступом для банковских клиентов по данным ЦБ РФ.

*Ключевые слова:* дистанционное банковское обслуживание, затраты на обслуживание клиентов в дистанционной системе, затраты на классическое обслуживание клиентов коммерческого банка.

В настоящее время системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) становятся неотъемлемой частью повседневной жизни. Еще 5 лет назад такими системами пользовались только ограниченное количество людей, а сейчас, когда все преимущества безусловны, это стало уже массовым трендом.

Сегодня при выборе банка все больше пользователей изучают не только уровень процентных ставок или специальные условия кредитования, но и уделяют большое внимание вопросам безопасности и удобству работы с банком. Практически в любом коммерческом банке в том или ином виде присутствует система ДБО: одни банки работают в системе с юридическими лицами, другие подключают к ней и физических лиц.

Дистанционное банковское обслуживание является выгодной и удобной формой взаимодействия, как для банка, так и для его клиента. Именно благодаря своим главным преимуществам различные системы ДБО нашли воплощение в современной жизни и постоянно развиваются [8].

Основные преимущества дистанционного банковского обслуживания для клиента:

- удобство – клиент может пользоваться услугами из любой точки земного шара;
- оперативность – оплата услуг при помощи систем дистанционного обслуживания происходит с большой скоростью, иногда мгновенно;
  - доступность – стоимость пользования услугами удаленного обслуживания невелика, часто банки предоставляют услуги ДБО бесплатно;
  - выгодность – часто банки предоставляют клиенту возможность выполнения удаленных

банковских операций по более выгодным тарифам, чем при обслуживании клиента в офисе;

- разнообразие – многие банки поддерживают и развивают различные каналы дистанционного обслуживания (например, Интернет, мобильный или стационарный телефон).

Использование услуг дистанционного обслуживания клиенту обеспечивает удобство и экономию времени, так как для совершения операций не нужно ехать в офис банка, терять время на дорогу и очереди. Клиент получает необходимый набор банковских услуг в удобном для него формате и месте, без дополнительных финансовых и временных затрат. Как правило, клиенты обращаются к услугам ДБО тогда, когда обычные каналы оплаты перестают их удовлетворять [7].

Основные преимущества дистанционного банковского обслуживания для банка:

1. Экономическая выгода за счет сокращения стоимости обслуживания клиента – затраты на оказание услуг клиенту в отделениях банка и точках продаж значительно выше, чем при удаленном взаимодействии. Конечно, банк несет немалые затраты на внедрение системы ДБО, но они окупаются через некоторый период времени и, чем больше клиентов банк подключает к удаленным сервисам, тем короче период окупаемости затрат.

2. Удаленное обслуживание, к которому относится и обслуживание клиентов с помощью терминалов и устройств самообслуживания, гораздо эффективнее, по сравнению с традиционным обслуживанием в офисе банка, т. к. ни один банк не в состоянии обслужить в своих офисах

десятки тысяч клиентов. Вследствие сокращения времени на взаимодействие с клиентом пропускная способность обслуживания увеличивается. И чем активнее банк работает с частными клиентами, тем больший эффект дает дистанционное обслуживание.

3. Внедрение дистанционного обслуживания помогает решать задачи развития точек присутствия и обеспечивает доступность для клиента услуг банка в любом месте и в любое время.

4. Появляются возможности привлечения клиентов вне зависимости от их географического местонахождения, банк получает выход на новые клиентские сегменты, которые банк не обслуживал до внедрения удаленных сервисов.

5. Увеличивается скорость и повышается качество обслуживания клиентов.

6. Увеличивается точность совершаемых банковских операций, уменьшается количество возможных ошибок, снижаются операционные риски банка.

7. У банка появляются возможности для решения важных дополнительных задач, например, предоставление клиенту оперативной информации о новых банковских продуктах или сообщении клиенту о необходимых действиях (своевременном погашении просрочки, окончании срока депозита и т. п.)

8. Повышается конкурентоспособность банка благодаря возможности создания принципиально новых банковских продуктов и быстрого масштабирования и интегрирования банковских услуг с другими финансовыми услугами, использующими удаленный доступ к денежным счетам [2].

Сравним совокупную стоимость обслуживания одинакового числа клиентов в отделении банка и через систему дистанционного банковского обслуживания.

Затраты на внедрение системы ДБО включают как первоначальные инвестиции, так и издержки на работу в течение периода оценки. То есть совокупные затраты банка на расчетно-кассовое обслуживание клиентов включают:

$$Z = I + P_m \times T,$$

где  $Z$  – совокупные затраты банка;

$I$  – объем первоначальных инвестиций;

$P_m$  – текущие операционные расходы банка на расчетно-кассовое обслуживание клиентов;

$T$  – период эксплуатации (месяцев).

При этом составляющие формулы расчета затрат на внедрение ДБО и обслуживание в отделении банка существенным образом отличаются.

Так, первоначальные инвестиции на внедрение ДБО могут быть рассчитаны по формуле:

$$Идо = Ипо + Идоп + Иоб + Иси + Иинт + Иоб,$$

где  $Ипо$  – стоимость программного обеспечения ДБО;

$Идоп$  – стоимость дополнительного программного обеспечения (веб-сервера, средств криптозащиты и др.);

$Иоб$  – стоимость оборудования (серверов, автоматизированных рабочих мест для сотрудников поддержки и др.);

$Иси$  – стоимость сетевой инфраструктуры (выход в Интернет, сетевое оборудование и т. п.);

$Иинт$  – стоимость интеграционных работ по стыковке системы ДБО с информационными системами банка;

$Иоб$  – стоимость обучения персонала банка.

При использовании собственных разработок систем ДБО первый ( $Ипо$ ) и последние два элемента затрат ( $Иинт$ ,  $Иоб$ ) отсутствуют.

Величина первоначальных инвестиций при открытии отделения банка будет определяться по формуле:

$$Иотд = Ипом + Иоб,$$

где  $Ипом$  – затраты на покупку (аренду) помещения отделения банка;

$Иоб$  – затраты на покупку компьютерной и иной техники и банковского оборудования.

Текущие операционные расходы банка на расчетно-кассовое обслуживание клиентов включают следующие элементы:

1. При использовании ДБО:

$$P_m = P_{под} + Z/n + P_{кс} + P_k,$$

где  $P_{под}$  – оплата поддержки системы ДБО;

$Z/n$  – зарплата сотрудников;

$P_{кс}$  – оплата каналов связи;

$P_k$  – косвенные затраты.

2. При открытии отделения банка:

$$P_m = Z/n + P_{кс} + P_k.$$

Пример: банк обслуживает 10 000 клиентов, срок использования (обслуживания) систем (кли-

ентов) составляет 1 год, 3 года и 5 лет. Приблизительные расходы, по оценке специалистов, на об-

служивание клиентов в системе ДБО приведены в таблице 1.

Таблица 1

## Совокупные затраты на обслуживание клиентов в системе ДБО (тыс. руб.)

Виды затрат	Покупная отечественная система ДБО	Собственная разработка системы ДБО	«Классическое» обслуживание через отделение банка
Стоимость системы ДБО (10 000 клиентов)	1700	–	–
Вспомогательное программное обеспечение	50	50	
Стоимость оборудования	150	150	
Стоимость сетевой инфраструктуры	250	250	
Стоимость интеграционных работ с ИС банка (12,5% от стоимости ДБО)	215	–	
Обучение персонала банка	35	–	
Затраты на покупку (аренду) помещения отделения банка	–	–	7000
Затраты на покупку компьютерной и иной техники и банковского оборудования	–	–	500
Итого первоначальные инвестиции	2400	450	7500
Оплата поддержки системы ДБО	35	–	–
Зарплата сотрудников	50	100	140
Оплата каналов связи	20	20	–
Косвенные затраты	10	60	60
Итого текущие (ежемесячные) операционные расходы банка	115	180	200
Итого совокупные расходы банка за 1 год	3780	2610	9900
за 3 года	6540	6930	14 700
за 5 лет	9300	11 250	19 500

После проведения расчетов на основе поэтапных оценок необходимых вложений очевидна экономическая целесообразность использования систем ДБО по сравнению с «классическим» обслуживанием клиентов в офисе банка.

Затраты на дистанционное обслуживание клиентов гораздо меньше, чем на «классическое». Дистанционное обслуживание клиента, по мнению некоторых специалистов, еще дешевле, чем в офисе, – в среднем в 10 раз [4].

В среднем текущие затраты банка на обслуживание одного клиента в системе ДБО составляют 1,12 тыс. руб. в год.

Себестоимость операции по обслуживанию клиентов в системе ДБО можно рассчитать по формуле:

$$C/c = P_m / K_l \times BП \times K,$$

где  $P_m$  – совокупные затраты на ДБО в среднем за месяц;

$K_l$  – количество клиентов на обслуживании в системе ДБО;

$BП$  – количество банковских операций в системе;

$K$  – коэффициент использования клиентами системы ДБО

Следует также учесть, что при обслуживании в системе ДБО затраты времени банковского ра-

ботника в среднем в три раза ниже, чем при обслуживании в отделении банка [5]. Проведение платежного документа через сотрудников банка требует постоянного привлечения человеческих и материальных ресурсов. Использование же автоматизированной системы ДБО экономически оправданно: для обслуживания количества клиентов, такого же, как и в отделении банка, требуются и меньшие ежемесячные затраты, и меньший объем инвестиций.

Таким образом, грамотно внедряя и развивая дистанционное обслуживание, банк повышает эффективность своей деятельности и расширяет свой бизнес за счет продажи банковских продуктов и привлечения новых клиентов.

Однако наряду с многочисленными преимуществами использование дистанционного банковского обслуживания не лишено и недостатков.

Общий недостаток ДБО обусловлен именно особенностями такого обслуживания, то есть тем, что банковские операции выполняются клиентом удаленно без непосредственного общения со специалистами банка. Именно поэтому возникает проблема верной идентификации клиента при дистанционном выполнении им банковских операций [6].

Причем эта проблема существует как для кредитных организаций (банков), так и для клиентов. Для банка нужны гарантии того, что уда-

ленные операции осуществляет именно тот человек, которому банк предоставил на это право. Клиент должен быть уверен, что никто кроме него (по злему умыслу или по ошибке) не сможет распоряжаться его счетами в банке.

Если же при использовании какой-либо из разнообразных услуг дистанционного банковского обслуживания возможны несанкционированные действия с чьей-либо стороны, то такая услуга не будет востребована, несмотря на все ее многочисленные преимущества.

На первых этапах появления и распространения услуг ДБО возможным проблемам и недостаткам, связанных с их использованием, уделялось недостаточно внимания, бурное развитие дистанционных услуг обусловлено в первую очередь теми преимуществами, которые они предоставляют банкам и их клиентам [3]. Однако, появившиеся случаи мошеннических действий, технических сбоев и других инцидентов заставили всех субъектов, участвующих в реализации и эксплуатации услуг ДБО (кредитные организации, клиенты, разработчики систем) более серьезно

относиться к обеспечению безопасности дистанционных сервисов.

Нельзя ни отметить и тот факт, что при использовании услуг дистанционного банковского обслуживания зависимость клиентов от тех программно-технических и коммуникационных средств становится больше, чем при традиционном обслуживании клиента в офисе банка. Однако, указанное является скорее особенностью услуг ДБО, чем их недостатком [1].

Каждый из видов ДБО наряду с преимуществами, отличающими один удаленный сервис от другого, обладает и недостатками, связанными с особенностями конкретной программно-технической реализации конкретного канала ДБО и его эксплуатации.

Недостатки, существующие при использовании того или иного вида дистанционного банковского обслуживания, устранимы в той или иной степени различными организационными и техническими способами, чему свидетельствует ежегодный рост количества счетов с дистанционным доступом по данным ЦБ РФ (рис. 1, 2) [9].

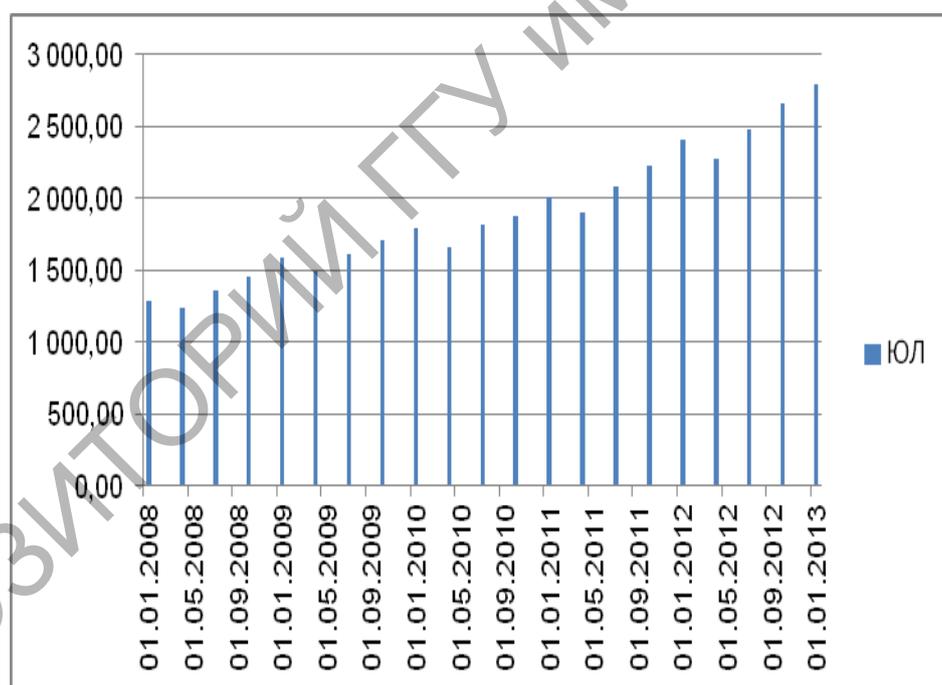


Рис. 1. Рост счетов с дистанционным доступом, открытых юридическим лицам в кредитных организациях с 2008 по 2013 гг. (тыс. ед.)

Представленные расчеты говорят о значительно более высокой экономической эффективности для банков электронного обслуживания по сравнению с оказанием тех же услуг в офисах. Поэтому их заинтересованность в развитии систем ДБО очевидна.

Усиление банковской конкуренции стимулирует внедрение новых банковских продуктов и форм обслуживания клиентов в сфере электронного бизнеса. Конкуренция разворачивается в сфере качества этих систем, ассортимента предоставляемых с их помощью услуг, а также цен на эти услуги.

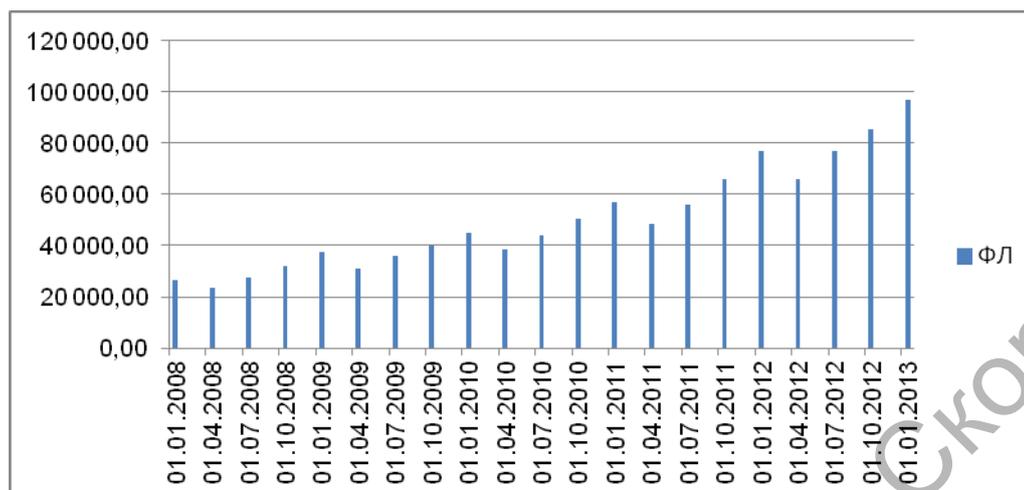


Рис. 2. Рост счетов с дистанционным доступом, открытых физическим лицам в кредитных организациях с 2008 по 2013 гг. (тыс. ед.)

Внедрение систем дистанционного банковского обслуживания является экономически целесообразной альтернативой развертывания филиальной сети банка. Уже сейчас виртуальный банк может обслуживать клиентов из любых регионов. При этом себестоимость, расчетных услуг виртуальных банков будет гораздо ниже, а скорость осуществления расчетов выше, чем у реальных банков, что может послужить дополнительным преимуществом для клиентов.

#### Литература

1. Аксенов А. П. и [др.] Дистанционное банковское обслуживание. М., 2010.
2. Дорогов А. Виртуальный банк // Технологии. Приложение (Санкт-Петербург). 20 марта 2009 г.
3. Дорожкина Н. И., Шепелев О. М. Разработка организационно-экономического механизма формирования резервов проектирования процессов повышения эффективности деятельности промышленного предприятия // Социально-экономические явления и процессы. Тамбов, 2012. № 5-6. С. 39-47.
4. Кирьянов М. Дистанционное банковское обслуживание в России // Банковское дело. 2009. № 8. С. 79.
5. Ревенков П. В. Электронный банкинг: управление операционным риском // Банковское дело. 2010. № 2. С. 60-62.
6. Самойлова С. С., Шепелев О. М. Современные способы финансирования корпоративных бизнес-групп //

Социально-экономические явления и процессы. Тамбов, 2011. № 10. С. 169-172.

7. Чернышова О. Н. Основные подходы к совершенствованию налогообложения в России // Социально-экономические явления и процессы. Тамбов, 2011. № 1-2. С. 235-239

8. Юденков Ю. Н. Интернет-технологии в банковском бизнесе: перспективы и риски: учеб.-прак. пособие. М., 2010.

9. Официальный сайт ЦБ РФ. URL: <http://www.cbr.ru>

\*\*\*

#### SHORTCOMINGS AND ADVANTAGES OF SYSTEMS OF REMOTE BANK SERVICE

A. M. Baranov, N. V. Korotayeva

In article advantages and shortcomings of remote bank service for bank and the client are considered. Comparison of cumulative cost of service of identical number of clients in office of bank and through system of remote bank service is carried out. Dynamics of open accounts with remote access for bank clients according to the Central Bank of the Russian Federation is shown.

*Key words:* remote bank service, costs of customer service in remote system, costs of classical customer service of commercial bank.